

## **INFORME DEL GERENTE GENERAL A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA**

Señores Accionistas:

Cumplo con informar a ustedes sobre el desarrollo de las actividades de la Compañía durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019.

Durante el ejercicio económico antes mencionado, la operación de la empresa se realizó con normalidad, y se logró desarrollar algunas nuevas opciones de servicio.

Sin embargo, el crecimiento no fue el esperado debido a que el mercado no evidencia crecimiento del sector de servicios, esperamos que la economía muestre síntomas de mejor ya que nuestro servicio es directamente dependiente del crecimiento empresarial, y es por eso que estamos desarrollando nuevas soluciones que nos den la posibilidad de crecimiento en el mercado, toda vez que las empresas no pueden implementar estos servicios por si solas, necesitan ayuda especializada.

Hemos controlado gastos de una manera eficiente, permitiendo que la utilidad operacional se maximice, pero a pesar de los esfuerzos notamos que hay rendimientos decrecientes que no logramos mejorar.

Respecto a los Recursos Humanos, como sabemos tenemos un impacto cada año en el costo de estos, no tenemos control debido a que son políticas de gobierno que incrementan el salario sin que podamos reaccionar y hacer que los precios suban ya que el mercado informal empuja los precios abajo y no podemos establecer una relación o ecuación que permita recuperar de manera directa los incrementos. Se ha trabajado para bajar de manera decidida los costos por otro lado. Dichos costos son cada vez más difíciles de bajar por que son costos que no son reemplazables o se pueden sustituir, me refiero a costos de telecomunicaciones, Internet, etc.

Nuestro plan de corto plazo son poder implementar lo mencionado al inicio para dar un giro del negocio hacia un nuevo ambiente cada vez más digital. Como todos sabemos, el futuro inmediato de los servicios al cliente es cada vez mas textual y menos hablado, siendo este un escenario que se bien a pasos grandes, en esto estamos considerando la inversión de equipamiento para hacer frente a la movilidad y de software que nos permita acceder rápidamente a este nuevo escenario. El software requerido no necesita inversión inicial debido al formato de las empresas que son dueñas de estas plataformas, las mismas que alquilan mensualmente sus servicios. Pero esto siendo una ventaja también es una gran desventaja, ya que la barrera de entrada de nuevos jugadores en el mercado es muy baja por este hecho y ha permitido que ya no solo empresas, sino también personas naturales puedan incursionar en el negocio de manera dinámica. Y son estas personas que han hecho el negocio mas competitivo en circunstancias muy desiguales.

Agradezco su confianza en el cargo que desempeño y con la expectativa de mejorar los resultados en el nuevo período.

Adjunto los Estados Financieros para su análisis y aprobación, y sus comentarios serán bienvenidos en la próxima junta de accionistas.



Social Contact Center & BPO

SERVICIOS DE MERCADERO ATPHONECENTER S.A.	
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	
AL 31 DE DICIEMBRE 2019	
MONEDA: US DOLARES	
<b>ACTIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	
CAJA Y BANCOS	56,237.92
CUENTAS Y DCTOS POR COBRAR CLIENTES	221,023.40
OTRAS CTAS. Y DCTOS. POR COBRAR	28,161.68
CREDITO TRIBUTARIO SRI:IVA / RENTA	14,058.49
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>319,481.49</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	3,216.35
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3,216.35</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>322,697.84</b>
<b>PASIVO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES LOCALES	32,703.40
OTRAS OBLIGACIONES CON RELACIONADAS	61,970.64
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	22,602.33
ANTICIPO CLIENTES	0.00
OBLIGACIONES CON EMPLEADOS	58,483.25
OBLIGACIONES CON EL SRI E IEISS	18,852.68
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>194,612.30</b>
<b>PASIVO LARGO PLAZO</b>	
PROVISIONES JUBILARES Y DESAHUCIO	18,866.98
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>226,934.08</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>	
CAPITAL SUSCRITO	1,000.00
RESERVAS	2,645.92
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	50,272.55
RESULTADOS ADOPTACION NIIFS	0.00
RESULTADO DEL EJERCICIO	41,845.29
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>95,763.76</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>322,697.84</b>



*Social Contact Center & BPO*

SERVICIOS DE MERCADERO ATPHONECENTER S.A.	
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES	
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2019	
MONEDA: US DOLARES	
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	
VENTAS	1,482,496.86
<b>COSTOS OPERACIÓN CALL CENTER</b>	
SUELDOS, SALARIOS Y OTRAS REMUNERACIONES	840,149.77
GASTOS DE MANTENIMIENTO SOFTWARE/INTAL/EQUIPO Y OTROS	44,571.19
GASTO SERVICIO S PUBLICOS	46,368.37
GASTO DEPRECIACIONES	2,182.89
<b>TOTAL COSTO OPERACIÓN CALL CENTER</b>	<b>943,368.66</b>
<b>UTILIDAD/PERDIDA EN VENTAS</b>	<b>539,128.20</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	
SUELDOS, SALARIOS Y OTRAS REMUNERACIONES	301,983.61
HONORARIOS A PROFESIONALES	14,256.08
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	42,955.62
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	3,210.08
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	420.05
SERVICIOS: LUZ,AGUA,TELEFONOS Y OTROS	1,969.24
OTROS GASTOS GENERALES	17,668.30
GASTOS FINANCIEROS	2,349.88
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>472,487.45</b>
<b>UTILIDAD/(PERDIDA) OPERACIONAL</b>	<b>66,640.75</b>
<b>OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES</b>	
OTROS INGRESOS	0.00
INTERESES Y COMISIONES BANCARIAS	0.00
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>66,640.75</b>

Agradezco a ustedes la confianza depositada en mi gestión.

Atentamente;

Leonardo Tobar  
**GERENTE GENERAL**